

Wat denken MAI-gebruikers over hun computer ?

Als een kandidaat gebruiker van een MAI-computer wordt gewaarschuwd voor hardware problemen is een mogelijke reactie het voeren van een enquête, daarover.

Dat deed Francis Schollaert, licentiaat in de handels- en financiële wetenschappen en financieel directeur. Hij beschrijft in het volgende stuk zowel werkwijze als resultaten.

DATA NEWS N° 17 — 16 september

Er wordt wel eens beweerd dat er drie mogelijkheden zijn om geld uit te geven en of te verliezen :

- Niets doen : dit gebrek aan inzicht in het bedrijfsgebeuren kan veel geld kosten.
- Vrouwen : misschien de prettigste wijze.
- Informatica : de zekerste wijze.

Dit indachtig en in tegenstelling tot andere meningen als zouden informaticakosten « zomaar » een bepaald percentage van het zakencijfer mogen belopen heb ik als kandidaat-gebruiker, los van commerciële belangen, een enquête gehouden bij 130 eigenaars van een MAI-configuratie. Vermits voor de oplossing van de automatiseringsproblemen welke in dat bedrijf moeten aangepakt worden een kant en klaar softwarepackage verkrijgbaar is ging de aandacht iets meer naar de machines zelf omdat ook over deze hardware enige kritieken werden opgevangen.

Gestelde vragen

Om zoveel mogelijk informatie te kunnen verzamelen werd de vraagstelling zo kwalitatief mogelijk opgebouwd en uiteindelijk werd gevraagd de volgende 12 vragen te willen beantwoorden :

1. Welke configuratie staat bij U opgesteld ?
2. Heeft U full time computer gespecialiseerd personeel in dienst en zo ja dewelke ?
3. Zou U voldoende vertrouwen stellen in het systeem zonder dat personeel in huis ?
4. Zijn er problemen met schijven, operating system of hardware in het algemeen ?
5. Stelt de conditionering van de omgeving bijzondere eisen ?

6. Hoe verloopt de verwerking op schermen bij piekbelasting (bv. gesteld in CPU 8k per scherm voorzien) ?

7. Heeft U problemen met (veiligheids) kopies en archief, neemt dit veel tijd in beslag ?

8. Bent U tevreden over de medegeleverde machine-software en utilities ?

9. Wat denkt U over de softwarebijstand in het algemeen ?

10. Hoe verloopt de technische service bij panne en onderhoud ?

11. Geeft de installatie wat U ervan verwachtte ?

12. Heeft U andere opmerkingen en of raadgevingen ?

Welke configuraties

Het onderzoek liep over de drie grote groepen waarin MAI haar installaties heeft onderverdeeld : de serie 200 met maximaal 2 schermen en 20 megabytes op schijf, de tussenserie 410 met maximaal 8 videos en 42 megabytes op schijf en de grote reeksen 6 en 700. Het detail van deze constellaties zelf ligt buiten het voorwerp van deze bijdrage.

Indien we de reeksen 200 en 510 samen namelijk 80 % van de ondernemingen geen echt computergespecialiseerd personeel in huis te hebben. Diegenen die er dan dagelijks mee begaan zijn omvatten hardwarespecialisten, opgeleide boekhouders AI en ander eigen geïnitieerd personeel. In één geval is er ook één analist-programmeur aan 6 installaties verbonden. Eens men naar de grootste systemen toekomt is er wel bijzonder personeel : continue uitbreiding en/of aanpassing van de programma's maken dit noodzakelijk en bovendien zijn de kosten van dat personeel vaak beter te dragen in het ge-

heel.

• Eveneens 80 % van de antwoorden stelt vertrouwen in het systeem zonder computergespecialiseerd personeel in huis. Als commentaar werd hier meestal toegevoegd dat men iemand moet hebben die minstens met de basisprincipes van informatica en programmering vertrouwd is. Beslissend daarbij is uiteraard de mate waarin de

software op punt staat. Konkreet moet men altijd kunnen overbruggen dat iemand een klein programma kan schrijven of wijzigen bij een fout in het programma de oorzaak kan opsporen en herstellen en bij een foutief operatorsmaneuver de zaken terug kan rechtzetten.

Problemen met hardware ?

Op de vraag of er hardwareproblemen zijn antwoordde 70 % uitdrukkelijk negatief. In het algemeen wordt aangeraden het omniumonderhoudskontraakt te nemen, vooral van belang voor de schijven en huis. Er wordt aangeraden de laatste versie van het operating system te verkrijgen. Eén bedrijf kwam een eerste totale crash tegen na 2 jaar en ook de printer blijkt niet zonder gebreken : sporadisch klachten hier en daar en een bedrijf dat gemiddeld eens per maand met de printer in panne blijft. Aan de schermen kunnen geen prioriteiten worden gegeven wat nu eens een voordeel, dan een nadeel blijkt te zijn.

Konditionering vormt wel de gelijk een belangrijk aspect : een bedrijf nam waar dat boven gemiddeld 28°C fouten voorkomen. Algemeen stelt men dat moet gezorgd worden voor een stabiele situatie van om en bij de 20° m.a.w. ook een werkomgeving die voor de mens normaal

mogelijke ondernemen om stof te vermijden, men vermijdt ermede het krassen van de schijven.

Inzake de verwerking bij piekbelasting kwam uit de opmerkingen 8k voor één scherm als meest gunstig naar voor. In het algemeen had men het telkens over lichte vertraging bij piekbelasting. Géén vertraging werd ondervonden in een bedrijf met een systeem waar men 64k beschikbaar heeft voor 5 schermen en grote vertraging in een bedrijf waar men slechts 40 k heeft voor 6 schermen. De vertraging manifesteert zich in de interactieve jobs, vooral de input-output naar de schijven, het tegelijk printen en werken op een schijf, het opvragen van gegevens waarbij er een sortering op schijf nodig is vertraagt de verwerking op de andere schermen tijdens het sorteren.

De antwoorden op de zevende vraag met betrekking tot problemen met (veiligheids) kopies en archivering moeten we onderverdelen :

— inzake de werkwijze : soms wordt er 's morgens kopie genomen van het werk van de vorige dag : er wordt daarbij gebruik gemaakt van kopieschijven : de ene dag deze reeks, dan een andere zodat na een bepaalde tijd elke reeks copieschijven aan de beurt is gekomen. Een andere werkwijze is elke morgen (dubbele) kopie te maken, bijvoorbeeld op pare en onpare dagen of ongeveer hetzelfde : kopie van de bestanden maken, afwisselend op « even dagen » cassette of « oneven dagen » cassette. Het grote belang van het kopiëren wordt nogmaals onderlijnd door het feit dat er slechts één label mogelijk is per schijf zodat bestanden heel gemakkelijk kunnen vernietigd worden. Een negatief aspect dat hierbij naar voor kwam : in een bedrijf maakte het systeem backups doch schreef de cassette blanco te wijten aan hardware (scheur in de transmissiekabel). MAI zou de beloofde waarschuwingsberichten na 1 jaar nog altijd niet geleverd hebben.

— inzake de nodige tijd : loopt wegens het eigene van de informatieverwerking nogal uiteen : van 15 minuten tot meer dan een uur. Als algemene benadering kunnen wij weerhouden dat backup op tapes 1/2 uur

bij men de installatie veilig noemt. Het kopiëren wordt gedaan door niet opgeleid personeel en de werkwijze is ideaal omdat er dan geen schijven moeten gemanipuleerd worden. Een ander bedrijf zegt ook dat dit systeem van magnetische cassetten veel voldoening geeft : eenvoudig en weinig handelingen. Een ander bij die tijd aansluitend antwoord : sequentiële kopie van ongeveer 14 megabytes duurt ± 15 minuten waarbij MAI via de software deze tijden nog zou moeten kunnen verkorten.

De antwoorden over de machinesoftware en medegeleverde utilities zijn algemeen positief : men heeft het over een knappe basisarchitecturen en krachtige en uitgebreide utility-bibliotheek. Nochtans worden mogelijke verbeteringen voorgesteld : selectieve archivering op cassetten mogelijk maken en ook de spooling is niet helemaal goed. Bij het uitprinten komt immers alles ineens na elkaar ongeacht de soorten papier voor de output noodzakelijk. Eén bedrijf verwijt MAI dat veranderingen, optimalisaties en verbeteringen aan machinesoftware en utilities de gebruikers veel te laat of in het geheel niet bereiken.

De gebruikerssoftware is uiteraard een individuele zaak en beslissend voor het nut van het systeem. In het algemeen is men over zijn software, ook als die van MAI zelf komt, goed tot zeer goed tevreden. Softwarehuizen waar naar verwezen wordt zijn AKB Antwerpen, ACC Leuven, Infodata, andere worden niet genoemd. Ook zijn er systeemanalysten-MAI gebruikers zelf die bereid zijn werken voor derden op te nemen : Johan Smet en E. De Gucht. De gebruikers verwijzen ook naar de goede gratis opleidingskursussen door MAI verstrekt en geven de raad te zorgen voor goed uitgeteste programma's die eventueel in het begin met de bestaande werken dubbel lopen.

Technische service : enkel positieve reacties gaande van goed tot perfect (Gent). De verhelping gebeurt van binnen de 2 à 4 uur tot maximaal 24 uur. Goede verstandhouding met de techniekers is ook iets.

Tevreden ?

Op de naar mijn gevoel fundamentele vraag of de installatie nu uiteindelijk beantwoordt aan hetgeen men ervan verwachtte worden uitsluitend positieve reacties gegeven. Enkel zijn bijzonder enthousiast en men wijst nogmaals op het belang van de software. De machines zijn ook gemakkelijk door niet-technische mensen te programmeren (er is bijvoorbeeld een geneesheer die zich zo heeft kunnen behelpen). Men spreekt over een uitstekende machine : eenvoudig en soepel te bedienen met een bijzonder goed operatien systeem. Iemand verklaart tenslotte dat hijzelf bij de voorstudie van een installatie voor zijn onderneming verschillende konstruktoren met elkaar vergeleken heeft en dat hij nu, na afloop, zeer tevreden is met de keuze welke hij heeft gemaakt.

Als laatste vraag kwamen dan de eventuele andere opmerkingen en/of raadgevingen. Verzuim bijvoorbeeld niet elke dag kopie te nemen van het werk van de dag ervoor. Men geeft de raad de software, waar mogelijk, zelf te ontwikkelen : het is niet moeilijk, zelfs plezierig en uiteindelijk heeft U de machine dan zelf in handen. Is dit qua tijd en middelen niet mogelijk, sluit dan een goed softwarecontract af en bereidt Uw organisatie tijdig voor op de komst van de computer. De analyse moet dan grondig voorbereid worden : een paar dagen stil liggen door een soms kleine fout in een programma of door onvoldoende uitleg brengt alles in de war en het personeel dat ermee moet werken wordt dan kregelig. Het systeem op zichzelf is prima doch aangepaste software en soepele begeleiding bij de invoering, liefst met een permanent in-house beschikbare medewerker die vertrouwd is met het systeem, is beslissend voor het succes. Indien de software van derden komt, mag men niet vergeten dat men voor depannage of wijzigingen afhankelijk van de beschikbaarheid van die derde op dat ogenblik. Er wordt ook de raad gegeven de installatie niet te klein te kopen m.a.w. ruimte voor groei open te laten want eens het systeem geïmplementeerd komen de verlangens voorgoed los.

implementatie : bij installatie op 15/1/80 was de volledige boekhouding, klanten en leveranciersadministratie op eind april volledig bij.

Verder wordt aangegeven dat door de « business basic interpreter » in de systeemontwikkeling een grote tijdwinst kan bekomen worden. Voor de videos verwijst men naar het merk Hazeltine : MAI is te duur voor videos en printer. In verband met deze laatste geeft men ook nog de raad rekening te houden met de maximale afstanden, te zorgen voor een degelijke aarding, een spanningsregelaar of stabilisator tussen te voegen, de kabels af te schermen. Bij de bestelling dient meebedongen dat het maximaal aantal videopoorten en de maximale schijvencapaciteit in de CPU wordt voorprogrammeerd en natuurlijk, dat is voor elke overeenkomst zo, dat alle afspraken voor beide partijen klaar en duidelijk schriftelijk worden vastgelegd.

Besluit

Door al die aspecten heen is MAI mij vrij positief overgekomen. Heden ten dage mogen we inderdaad bijna veronderstellen dat de technologie van MAI en van zijn concurrenten overal ongeveer hetzelfde peil heeft bereikt. Waar het in die omstandigheden op aankomt is de algehele tevredenheid van de klant wat kan bewerkstelligd worden door o.a. de soepelheid van de gebruikerssoftware (zich niet « verloren » te moeten schrijven en of zoeken), een krachtige machinesoftware, eenvoud in de bestandsorganisatie, kortom « levende » informatica. Zonder hier vergelijkingen met de concurrentie te willen beginnen durf ik toch stellen in MAI een gedegen kandidaat voor ons automatiseringsproject te hebben gevonden.

Tot slot nog dit : U zult hierbij geen literatuurverwijzing vinden, de taal van de gebruiker sprak gewoon voor zichzelf. Zonder collegialiteit en beroeps-ethiek onder deze informatiekamensen, waarvan ik de anonimiteit langs alle zijden uitdrukkelijk garandeer, zou het niet mogelijk zijn geweest deze gegevens in te zamelen. Dat de geïnteresseerde de informatie laat aansluiten bij theorie en wat over de installaties wordt voorgedhouden.

Francis SCHOLLAERT